



Transports Metropolitans  
**de Barcelona**

## **Pliego técnico pasarela de pago**

*Junio 2018*  
*v 2.0*

# INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NIVELES DE SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
4.1.1 Disponibilidad del servicio .....	5
4.1.2 Rendimiento.....	6
4.1.3 Matriz producto / servicio .....	6
4.1.4 Cuadro resumen de compromisos establecidos a nivel de servicio: .....	8
4.1.5 Contactos por nivel .....	9

Histórico de modificaciones

Fecha	Versión	Autor	Comentarios
18/6/2018	0.1	Francisco Padilla	Borrador
19/6/2018	1.0	Francisco Padilla	Versión inicial
26/6/2018	2.0	Francisco Padilla	Se incorpora matriz producto/servicio y tabla de compromisos

## 1. Introducción

TMB actualmente dispone, para el pago electrónico mediante tarjeta bancaria en los canales de venta automática de la red de Metro y venta asistida en los Centros de Atención al Cliente (PuntTMB), de un servicio de pasarela de pago que permite la conexión de los equipos de venta y el Centro Autorizador.

El parque de equipos actual es de 610 Distribuidoras Automáticas y 3 PuntTMB con dos datafonos por centro.

El servicio de tramitación online mediante pasarela de pago es ofrecido por la compañía Ingenico Group, mediante el producto Conexflow, en la modalidad Servicio de Hosting, es decir, tanto el servicio como la infraestructura para ofrecerlo reside en su Centro de Cálculo.

Dicho servicio está regulado mediante un contrato de soporte, administración y mantenimiento, en el cual, se detallan los servicios ofrecidos, tanto de tramitación online, como de gestión posterior de la información, y se establecen los niveles de servicio para cada uno de ellos

## 2. Objeto

El presente documento pretende la renovación del contrato con Ingenico Group por dos años, prorrogable a otros dos.

## 3. Alcance

Se consideran incluidos en la contratación, los siguientes servicios:

- Tramitación online de las transacciones de pago electrónico mediante tarjeta bancaria desde las Distribuidoras Automáticas
- Tramitación online de las transacciones de pago electrónico mediante tarjeta bancaria desde los datafonos ubicados en los PuntTMB
- Plugin en la Distribuidora Automática de enlace entre SW Venta y Pasarela de Pago
- A nivel de Back Office
  - Cierre de sesión diario a la hora prefijada
  - Informe diario de los cierres de sesión

- Exportación en fichero del detalle las transacciones realizadas por sesión para la integración en los Sistemas de TMB de cada uno de los comercios de TMB
- Exportación en fichero de los cierre de sesión diarios de cada uno de los comercios de TMB
- Servicio web para consultas y estadísticas online
- Monitorización del servicio
- Operación y administración de la pasarela de pago
- Actualización de las nuevas versiones de los productos. (Dado que estamos trabajando con el CIERS de Ingenico, los productos han de ser estándar. Esto debe permitir incorporar las mejoras evolutivas de dichos productos sin afectación sobre nuestra instalación)
- Soporte 24x7 ante incidencias de Conexflow
- Soporte ante incidencias de datafono en horario PuntTMB
- Gestión del stock de datafonos para mantenimiento
- Soporte en horario de oficina ante resto de incidencias
- Mantenimiento de los datafonos
- Informe mensual de seguimiento del contrato y los SLA
- Bolsa de horas para pequeños evolutivos, soporte y consultoría
- Soporte a la obsolescencia y mejoras evolutivas. Partner tecnológico

## 4. Niveles de Servicio

Mensualmente, antes del día 10 de cada mes, se realizará un informe de seguimiento de los Niveles de Servicio

Los niveles de servicio, se basan en los siguientes indicadores:

### 4.1.1 Disponibilidad del servicio

Mide el tiempo que el Sistema está ofreciendo el servicio esperado. Se separa en función de la criticidad y horario de servicio.

**Fórmula Disponibilidad:**

(Tiempo Teórico de Servicio / Tiempo de parada imputado a IECISA) \* 100

- A nivel del sistema central ConexFlow

**Datos:**

- Nº incidencias
- Tiempo de parada

**Índices:**

- Disponibilidad Total (Incluye los subsistemas a los que está conectada la Pasarela, en este caso Sermepa o Telefónica)
- Disponibilidad ConexFlow (Mide únicamente la Pasarela)

#### 4.1.2 Rendimiento

Tiempo de una transacción de venta. Desde la solicitud hasta la autorización.

##### Datos

- Tiempo de transacciones OK.
- Tiempo de transacciones KO en función del tipo de denegación
- Número de transacciones OK
- Número de transacciones KO

##### Indices

- Rendimiento OK = tiempo máximo, mínimo y media transacciones OK
- Rendimiento KO = tiempo máximo, mínimo y media transacciones KO
- Rendimiento = tiempo máximo, mínimo y media total transacciones

#### 4.1.3 Matriz producto / servicio

	Conexflow	Plugin DA	Datafono	Web	Back Office	SuperTrain
Tramitación online DA	X	X				X
Tramitación online Datafono	X		X			X
Cierre sesión					X	
Correo informes cierre					X	
Exportación ficheros actividad diaria					X	
Consultas web				X		
Monitorización						X
Operación y administración de la	X	X	X	X	X	X

pasarela de pago						
Actualización de las nuevas versiones del producto	X	X	X	X	X	X
Soporte 24x7 ante incidencias Conexflow	X					
Soporte en horario de oficina ante resto de incidencias		X	X	X	X	X
Soporte ante incidencias de datafono en horario PuntTMB			X			
Mantenimiento de los datafonos			X			
Gestión del stock de datafonos para mantenimiento			X			
Informe mensual de seguimiento del contrato y los SLA	X	X	X		X	
Bolsa de horas para pequeños evolutivos, soporte y consultoría	X	X	X	X	X	
Soporte a la obsolescencia y mejoras evolutivas. Partner tecnológico	X	X	X			

#### 4.1.4 Cuadro resumen de compromisos establecidos a nivel de servicio:

Descripción compromisos	Indicadores	Valor requerido	Nº incidencias Ok
Disponibilidad del servicio de venta con ConexFlow	Disponibilidad	99%	-
Tiempo de transacción desde la solicitud hasta la autorización (INGENICO)	Rendimiento	< 1" Pago	-
Tiempo de respuesta de INGENICO ante incidencias del Sistema Completo. <i>Horario crítico (horario del servicio de Metro):</i> - laborables lunes a jueves de 5:00h a 24:00h - viernes y vísperas de 5:00h a 2:00h - sábados de 5:00h a 5:00 h - festivos de 5:00h a 24:00 h  <i>Horario oficina</i> - laborables lunes a viernes de 8:00h a 18:00h  <i>Horario PuntTMB</i> - laborables lunes a viernes de 8:00h a 20:00h - sábados de 10:00h a 18:30h - festivos de 9:00h a 14:00h	Minutos de respuesta hasta la primera intervención desde que se ha recibido el aviso o se ha detectado la incidencia	5'	-
	Comunicación del tiempo estimado de resolución	30'	
	Duración máxima de la interrupción del servicio ConexFlow en horario CRÍTICO (*)	1h pago electrónico servicio total 4h pago electrónico servicio parcial	
	Tiempo en solucionar una disfunción crítica (Servicio CF, descuadres en conciliación, Incidencias SW o configuración de datafonos)	<= 2h	
	Tiempo en solucionar una disfunción no crítica (Interfaces)	<= 4h	
	Tiempo en solucionar una consulta de usuario crítica	<= 2h	
	Tiempo en solucionar una consulta de usuario no crítica	<= 24h	
Tiempo de respuesta de INGENICO ante incidencias HardWare en Datafonos. En horario PuntTMB	Tiempo en sustitución y configuración del Datafono	<=4h	
Informe comunicado de resolución de incidencias	Tiempo de envío del informe de la incidencia (causa /solución)	<= 24h	
Correctivos SW datafono	Tiempo de resolución y aplicación de un correctivo del SW del datafono	<= 48h	
Correctivos Plugin DA	Tiempo de resolución y aplicación de un correctivo del Plugin de la DA	<= 48h	
Actualización nuevas versiones SW	Procedimiento de instalación	Documento de la nueva versión con las nuevas funcionalidades. Periodo de prueba según política de TMB. Implantación según política de TMB	
Informe mensual de indicadores de seguimiento y resumen de incidencias	Tiempo de envío del informe mensual	<= día 10 del mes siguiente	
Envío al sftp de los ficheros de transacciones y cierre de sesión del día anterior	Hora máxima de entrega de los ficheros al sftp	<= 6:00 a.m.	
Correo electrónico con informes cierre de sesión	Hora máxima de recepción del e-mail con los informes de cierre de sesión	<= 6:00 a.m.	
Bolsa de horas para pequeños evolutivos, soporte y consultoría	Número de horas anuales	150 h	

#### 4.1.5 *Contactos por nivel*

Se solicitan direcciones de correo electrónico y teléfono de las personas de contacto en función del nivel de atención

Nivel 1.- e-mail y teléfono del Centro de Soporte

Nivel 2.- e-mail y teléfono del Técnico

Nivel 3.- e-mail y teléfono del Responsable de Cuenta